

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, baik penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan, serta pembahasan dan analisis yang telah penulis lakukan pada bab-bab terdahulu, berikut disajikan kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pemberian ganti rugi oleh maskapai penerbangan kepada konsumen angkutan udara telah dilaksanakan yaitu dengan cara musyawarah, tetapi untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen pihak maskapai harus melihat dari kasusnya terlebih dahulu, tidak semua tuntutan ganti rugi diberikan. Ganti rugi diberikan dalam bentuk kompensasi (santunan, ganti tiket, dan uang tunai).
2. Faktor-faktor penghambat yang dialami oleh Maskapai Penerbangan dan konsumen angkutan udara dalam pelaksanaan pemberian ganti rugi, adalah sebagai berikut :

Pihak Maskapai penerbangan

- a. Maskapai penerbangan mempunyai hak untuk menindakkanjuti atau tidak tuntutan ganti rugi yang diajukan oleh konsumen yang memanfaatkan jasa angkutan udara.
- b. Pihak konsumen meminta ganti rugi penuh atau bahkan lebih atas kerugian yang dideritanya, sehingga sulit dicapai kata sepakat dalam menentukan besarnya ganti rugi.

Konsumen angkutan udara

- a. Pengetahuan konsumen jasa angkutan udara tentang adanya jaminan hukum terhadap hak-hak konsumen masih minim.
- b. Konsumen bersifat pasrah dan tidak mau mengajukan komplain kepada pihak maskapai penerbangan berkaitan dengan kerugian yang telah dialaminya.
- c. Sulitnya dicapai kata sepakat dengan pihak maskapai penerbangan dalam menentukan besarnya ganti rugi.

B. Saran**1. Kepada Pihak Pemerintah**

Dalam upaya meminimalisir kerugian yang dialami oleh konsumen (penumpang) angkutan udara, pemerintah segera melakukan pengecekan dan pengawasan serta menertibkan maskapai yang tidak memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan. Menghimbau dan memaksa maskapai penerbangan untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang dan bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen yang memanfaatkan jasa transportasi udara tanpa diskriminasi.

2. Kepada Maskapai Penerbangan

Dalam rangka memberikan pelayanan dan kemudahan kepada para konsumen hendaknya pihak maskapai penerbangan melakukan pembinaan kepada para personil atau stafnya yaitu dengan memberikan pendidikan pengarahan agar dapat lebih baik dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Membuka pos khusus pengaduan atau kotak

aduan untuk memberikan kemudahan kepada para konsumen dalam upaya mengajukan keluhan, komplain atau tuntutan dan menindaklanjuti tuntutan yang diajukan oleh penumpang secara profesional. Dengan demikian diharapkan konsumen sebagai yang memanfaatkan jasa angkutan udara akan merasa puas, nyaman, aman dan tenang.

3. Kepada Para Konsumen

Kepada para konsumen yang telah dirugikan seharusnya tidak perlu ragu atau takut untuk melakukan komplain ke bagian pengaduan, karena itu merupakan hak yang harus diperjuangkan konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Abdulkadir Muhammad, 1994, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Az. Nasution, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.
- Badan Pembinaan Hukum Nasional, 1981, *Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Binacipta, Bandung.
- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan RI, 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga, Balai Pustaka, Jakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2003, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga, Balai Pustaka, Jakarta.
- E. Suherman, 1983, *Hukum Udara Indonesia dan Internasional*, Alumni, Bandung.
- E. Sundari, 2002, *Pengajuan Gugatan Secara Class Action*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Martono, 2007, *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ridwan khairandy,...et. al, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia*, 1999, PSH Fakultas Hukum UII , Gamma Media, Yogyakarta.
- Ronny Hamitijo Soemitro, 1990, *Metodologi Penelitian Hukum*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ronny Rahman Nitibaskara, 2006, *Tegakkan Hukum Gunakan Hukum*, Kompas Media Nusantara, Jakarta.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mammudji, 2003, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sudikno Mertokusumo, 2003, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta.

Sution Usman Adji, et.al, 1991, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 1981, *Perlindungan Konsumen Indonesia: Suatu Sumbangan Pemikiran Tentang Rancangan Undang-undang Perlindungan Konsumen*, YLKI, Jakarta.

Yusuf Sofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan hukum*, Cipta Aditya Bakti, Bandung.

-----, 2002, *Pelaku Usaha, Konsumen, Dan Tindak Pidana Korporasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

-----, 2003, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Dasar Republik Indonesia 1945

Kitab Undang Undang Hukum Perdata

Undang Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara

Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan

Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan

Makalah dan Artikel

J. Widijantoro, *Kajian Terhadap Undang-undang Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Pemberian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Makalah disampaikan dalam Diskusi Panel yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum UAJY dan YLKI Yogyakarta, Jumat 14 April 2003.

Martono, *Tanggungjawab Operator Pesawat Udara Terhadap Pihak Ketiga Dipermukaan Bumi*, Makalah disampaikan pada seminar yang diselenggarakan oleh Badan Peneliti dan Pengembangan, Departemen Perhubungan dan Telekomunikasi, Jakarta, tanggal 22 November 2000.

YLKI dan DEPPERINDAG RI, *Brosur Cara Terbaik Memilih Barang dan Jasa*, lembar I.

Media Cetak

Kedaulatan Rakyat, *Mandala Tergelicir*, Jumat 2 November 2007

Jawa Pos, *Take-off, Garuda Mendarat Lagi*, Minggu, 18 November 2007

Jawa Pos, *Potongan Sayap Jatuh, Batavia Mendarat Lagi*, Jumat 23 November 2007

Media Elektronik

<http://pemantauperadilan.com>. Az. Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU Nomor 8 Tahun 1999-L.N. 1999 No. 42*, 05 Jun 2003, 14:03:06 WIB.





LAMPIRAN



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN PERENCANAAN DAERAH
(B A P E D A)

Kepatihan, Danurejan, Yogyakarta - 55213
Telepon : (0274) 589583, 562811 (Psw. : 209-219, 243-247) Fax. : (0274) 586712
Website <http://www.bapeda@pemda-diy.go.id>
E-mail : bapeda@bapeda.pemda-diy.go.id

SURAT KETERANGAN / IJIN

Nomor : 070 / 1845

Membaca Surat : Dekan Fak. Hukum-UAJY Nomor : 1225/V
Tanggal : 29 Maret 2008 Perihal : Ijin Penelitian

Mengingat : 1. Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri.
2. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 38 / 12 /2004 tentang Pemberian Izin Penelitian di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dijijinkan kepada :

Nama : **JAP BERNARDINUS RADO** No. Mhs./NIM :8457/H
Alamat Instansi : Jl. Mrican Baru 28, Yogyakarta
Judul : **PELAKSANAAN PEMBERIAN GANTI RUGI KEPADA PENUMPANG (KONSUMEN) PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ANGKUTAN UDARA DI PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Lokasi : Kota Yogyakarta dan Kab. Sleman

Waktunya : Mulai tanggal 3 April 2008 s/d 3 Juli 2008

1. Terlebih dahulu menemui / melaporkan diri Kepada Pejabat Pemerintah setempat (Bupati / Walikota) untuk mendapat petunjuk seperlunya;
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat;
3. Wajib memberi laporan hasil penelitiannya kepada Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta (Cq. Kepala Badan Perencanaan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta);
4. Ijin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah;
5. Surat ijin ini dapat diajukan lagi untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan;
6. Surat ijin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan - ketentuan tersebut di atas.

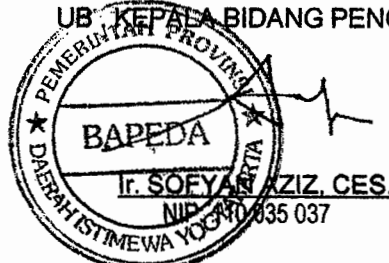
Tembusan Kepada Yth. :

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
(Sebagai Laporan)
2. Walikota Yogyakarta c.q Ka. Dinas Perizinan;
3. Bupati Sleman c.q Ka. Bappeda;
4. Ka. Dinas Perhubungan Provinsi DIY;
5. Dekan Fak. Hukum-UAJY;
6. Yang bersangkutan.

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 3 April 2008

A.n. GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KEPALA BAPEDA PROVINSI DIY

UB : KEPALA BIDANG PENGENDALIAN





PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515866, 562682

EMAIL : perizinan@jogja.go.id EMAIL INTRANET : perizinan@intra.jogja.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/0666
1807/34

- Dasar : Surat izin / Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 070/1845 Tanggal : 03/04/2008
- Mengingat : 1. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 17 Tahun 2005 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perizinan Kota Yogyakarta ;
2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 187 Tahun 2005 tentang Penjabaran Fungsi dan Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2007 tentang Pelayanan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 14 Tahun 2007 tentang Perubahan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 187 tahun 2005 tentang Penjabaran Fungsi dan Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
6. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 38/I.2/2004 tentang Pemberian izin/Rekomendasi Penelitian/Pendataan/Survei/KKN/PKL di Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Dijijinkan Kepada : Nama : JAP BERNARDINUS RADO NO MHS / NIM : 030508457
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Hukum - UAJY
Alamat : Jl. Mrican Baru 28 Yogyakarta
Penanggungjawab : J. Widijantoro, SH., MH
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : PELAKSANAAN PEMBERIAN GANTI RUGI KEPADA PENUMPANG (KONSUMEN) PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ANGKUTAN UDARA DI PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
- Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 03/04/2008 Sampai 03/07/2008
- Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
- Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan -ketentuan tersebut diatas
Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya

Tanda tangan
Pemegang Izin

JAP BERNARDINUS RADO

Tembusan Kepada :

- Yth. 1. Walikota Yogyakarta(sebagai laporan)
2. Ka. BAPEDA Prop. DIY
3. Ka. Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta
4. Dir. Garuda Indonesia Air Line Kota Yogyakarta
5. Dir. Mandala Air Line Kota Yogyakarta
6. Pimp. YLKI Yogyakarta
7. Ybs.

Dikeluarkan di : Yogyakarta
pada Tanggal : 14-04-2008An. Kepala Dinas Perizinan
Ka. Bag. Tata Usaha



PT (PERSERO) ANGKASA PURA I
KANTOR CABANG

BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO - YOGYAKARTA

Solo Km. 9 Yogyakarta 55282 Telp. (0274) 484143, 484261 s/d 484266 (Hunting) , Facs. 488155 Kotak Pos No. 2 YK, Airport

Nomor : AP.I. *621* /KP.70.2/2008/GMI-B
Lampiran : -
Perihal : Ijin Riset

Kepada Yth.

WAKIL DEKAN I
FAK. HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA
DI-

YOGYAKARTA

1. Terima kasih atas pemilihan PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto-Yogyakarta sebagai lokasi Riset bagi Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas nama :

JAP BERNARDINUS RADO

NIM : 8457 / H

2. Pada prinsipnya kami dapat menerima mahasiswa tersebut untuk melaksanakan Riset, dimulai tanggal 23 April 2008 sampai dengan 27 Juni 2008.
3. Kepada mahasiswa tersebut di atas dipersilahkan menghubungi Asisten Manager Pelayanan Bandara PT (Persero) Angkasa Pura I Bandara Internasional Adisutjipto-Yogyakarta sebagai pembimbing.
4. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, *19* April 2008
A.N. GENERAL MANAGER
MANAGER KEUANGAN DAN

ARYADI
Drs. ARYADI SUBAGYO
NIP. 9059002-A



Tembusan Yth. :

1. General Manager
2. Asisten Manager Pelayanan Bandara

